

The logo for Rifssso, featuring the word "Rifssso" in white sans-serif font on a dark green rectangular background. The background of the entire page features large, overlapping, curved shapes in various shades of green and yellow, creating a dynamic, organic feel.

Rifssso

Regroupement des intervenantes
et intervenants francophones
en santé et en services sociaux
de l'Ontario

www.rifssso.ca

LES COMPÉTENCES CULTURELLES CHEZ LES INTERVENANTS

Préparé par
le Regroupement des intervenants francophones en santé
et en services sociaux de l'Ontario (Rifssso)
Avril 2010

LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES CULTURELLES CHEZ LES INTERVENANTS

La multiplication des rapports, entre peuples ou civilisations, n'aboutit, le plus souvent, qu'à multiplier les barrières ou les incompréhensions. (Roger Bastide)

CONTEXTE DE L'ÉTUDE

En Ontario, on estime qu'environ 28% de la population sont des immigrants ; soit le pourcentage le plus élevé au pays. L'Ontario est également la province qui reçoit le plus grand nombre d'immigrants d'expression française après le Québec. Depuis les vingt dernières années, on constate que les nouveaux arrivants proviennent principalement de l'Asie, de l'Afrique, du Moyen-Orient et de l'Amérique centrale et du Sud (Hyman, 2004; Meadows, Thurston & Melton, 2001). Les statistiques nous démontrent que les minorités raciales francophones représentent à elles seules 10,3 % de la population francophone de la province, donc un francophone sur trois serait dans la région de Toronto (33,2 %) et un sur sept dans les régions d'Ottawa et d'Hamilton (14,1 % et 15,6 %)¹.

Ces immigrants proviennent de tous les horizons et appartiennent à des groupes ethniques très différents les uns des autres, amenant avec eux leur langue, leur culture, leur religion et leurs valeurs et également leurs perceptions au sujet du système de santé et de services sociaux qui leur est offert ici au Canada et en Ontario. Malgré le fait que le Canada soit reconnu comme étant l'un des pays possédant les meilleures pratiques d'intégration pour les immigrants (Redwood-Campbell, et al., 2003), plusieurs études² confirment qu'ils font face à plusieurs difficultés et rencontrent des obstacles face au système de santé canadien, ce qui a un impact direct sur l'utilisation et la qualité des services. Dans ce contexte où coexiste une certaine divergence au niveau des valeurs, de normes et des perceptions, les immigrants autant que les intervenants des différents secteurs, tels que l'éducation, la santé, les services sociaux et

¹ Statistiques Canada (2001). Recensement de 2001

² Levesque, Annabel (2005). Les immigrants francophones en milieu minoritaire – services, défis, obstacles. Université de Moncton, Moncton Nouveau-Brunswick ; p. 3

communautaires, doivent donc relever de nombreux défis pour mieux vivre ensemble et également mieux se comprendre mutuellement.

Pour plusieurs immigrants, qui font partie des communautés ethnoculturelles, les différences avec nos valeurs et notre système de soins et de services sont si nombreuses et leur paraissent si nébuleuses qu'elles deviennent pour eux des barrières à leur accès et que l'incompréhension des intervenants glissent parfois même dans le préjugé³. De là vient l'importance d'avoir des services qui sont culturellement adaptés et qui répondent aux besoins des communautés ethnoculturelles.

Pour offrir ces services culturellement adaptés, il faut des intervenants qui savent adapter leurs interventions et des organismes qui adoptent des politiques pour viennent les soutenir. Le professionnel qui intervient en contexte interculturel doit d'abord reconnaître qu'il est porteur d'une culture et qu'il doit être capable d'identifier ses référents culturels personnels et professionnels tels les valeurs éthiques, la communication, l'approche clinique privilégiée, les modes d'intervention qui y sont reliés, enfin tout ce qui influence l'intervention en général, pour être efficace.

C'est donc dans cette perspective que la présente étude a été réalisée.

Le but de cette étude était de recueillir de l'information/commentaires sur les enjeux reliés à la livraison de services sociaux auprès des communautés ethnoculturelles vivant en milieu minoritaire. Les résultats obtenus permettront d'identifier les thèmes qui seront explorés lors des sessions de formation prévues dans le deuxième volet de ce projet.

Tout effort de recherche est le fruit d'une variété de collaboration toute aussi précieuse l'une de l'autre. Le Regroupement des intervenants francophones en santé et en services sociaux de l'Ontario (Rifssso) tient à remercier le ministère des Services sociaux et communautaire de l'Ontario et de Patrimoine Canada pour son financement qui nous a permis de mener cette étude. Il tient également à remercier tous les intervenants, gestionnaires, groupes et organismes qui ont contribué de près ou de loin à cette étude.

³ Zoom santé (Juin 2008). *Caractéristiques de santé des immigrants du Québec : comparaison avec les Canadiens de naissance*. Direction des statistiques sociales, démographiques et de santé Institut de la statistique du Québec : http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/sante/pdf2008/zoom_sante_juin08.pdf

MÉTHODOLOGIE

Cette étude s'est faite en deux temps. Premièrement, nous avons fait une **revue de la littérature** disponible sur l'Internet portant sur le développement des compétences culturelles parues depuis les quinze dernières années. Cette étape a principalement permis d'identifier des pratiques prometteuses dans ce domaine. Ensuite, une **série d'entrevues** avec 9 chefs de files représentants des groupes ethnoculturels régionaux et provinciaux a permis d'identifier les enjeux dont leurs membres de leurs communauté font face lorsqu'ils demandent et accèdent à des services sociaux communautaires. Ces entrevues nous ont aussi permis d'avoir une meilleure compréhension de leur vision de services « culturellement adaptés ». Pour se faire, les résultats ont été recueillis à partir d'un questionnaire (voir en annexe) comprenant un mélange de questions fermées et ouvertes qui ont été développées afin de guider ces entrevues.

CE QUE LA LITTÉRATURE NOUS DIT ...

À la lumière de la littérature des dix dernières années, il apparaît que dans leurs rapports avec les gens de minorités d'autres cultures, les professionnels de la santé et des services sociaux doivent dépasser l'approche purement interpersonnelle des problèmes et se mettre à l'écoute de conceptions différentes de la vie et de la société, et ainsi ajuster leurs modèles d'intervention aux conditions d'intégration des immigrants⁴. La présence grandissante des membres des communautés ethnoculturelles a un impact sur les orientations et la nature même des soins et services ainsi que sur les programmes de promotion et de prévention. Elle génère de nouveaux types de rapports entre des groupes qui sont minoritaires et les membres de la société majoritaire; il s'agit là d'une réalité très importante souvent ignorée dans les relations interethniques entre l'intervenant et son client. En effet, que ce soit au niveau de la clientèle⁵ ou du personnel des établissements, la couleur de la peau ou bien les accents linguistiques et les éléments culturels sont

⁴ Jacob, André (1993). Le processus d'intégration des réfugiés, facteur explicatif majeur dans l'intervention. Santé mentale au Québec; Vol. 18 :1, p.193

⁵ Phaneuf, Margot (Mars 2009). L'approche interculturelle, communication et soins dans un contexte d'ouverture (3e partie) – version électronique : http://www.infiressources.ca/fer/depotdocuments/Approche_interculturelle-communication_et_soins_dans_un_contexte_d_ouverture-3epartie.pdf

multiples et variés avec tout ce que cela peut supposer de richesses, mais aussi de problèmes auxquels les professionnels doivent faire face en tant que fournisseurs de soins et de services.

Mullavey-O'Bryne (1994) a fait une synthèse des concepts reliés à la perception que les groupes ethnoculturels ont de la maladie et des attentes qui s'en dégagent à partir de trois cadres explicatifs :

1) une conception étiologique de la maladie (la maladie est causée par des forces surnaturelles ou par l'action d'une autre personne, comme par exemple le destin ou la malédiction versus la maladie attribuée à des causes naturelles, incluant des forces naturelles, l'environnement ou un déséquilibre du système humain, tel que l'infection, le stress ou un déséquilibre entre le froid et le chaud) ;

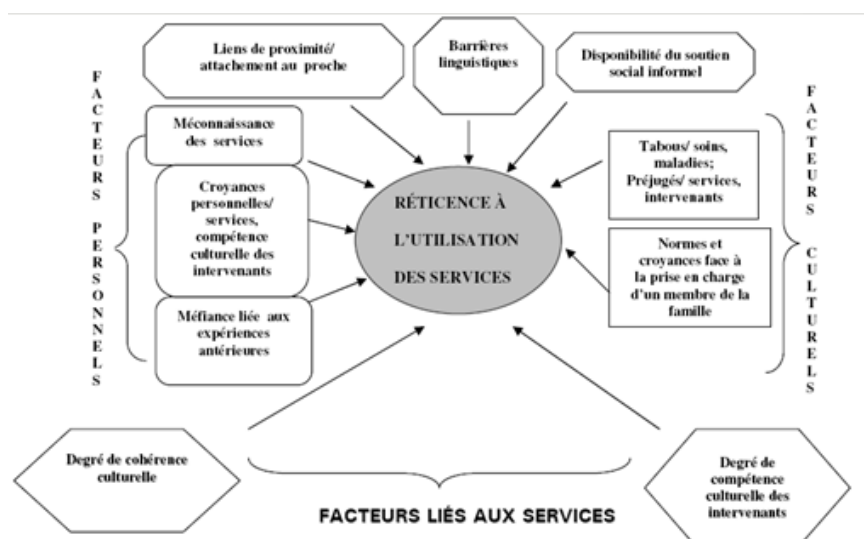
2) une conception des causes de la maladie qui peuvent être internes (une cause physiologique ou biologique, comme par exemple l'hérédité, un traumatisme, des bactéries) ou externe (une chose externe sur laquelle la personne n'a aucun contrôle comme par exemple un mauvais sort) ;

3) une conception des types d'intervention face à la maladie qui peuvent être populaires (comme par exemple les décisions familiales ou l'utilisation des réseaux sociaux associés aux soins de santé) traditionnels (comme par exemple faire appel à des soignants traditionnels, compter sur leur foi, utiliser des herbes) ou spécialisés c'est-à-dire un système dans lequel il y a des professionnels pour intervenir avec un champ de compétences spécifiques).

«SI LES FOURNISSEURS DE SOINS DE SANTE ET DE SERVICES SOCIAUX NE SONT PAS COMPETENTS EN MATIERE DE DIFFERENCES CULTURELLES, CELA PEUT LIMITER L'ACCES DE LEURS CLIENTS A DES SOINS DE SANTE OPTIMAUX. EN D'AUTRES TERMES, UN FOURNISSEUR DE SOINS COMPETENT DOIT POSSEDER UNE COMBINAISON DE COMPETENCES, DE CONNAISSANCES, D'ATTITUDES ET DE JUGEMENT DANS LE BUT D'OBTENIR UN RESULTAT POSITIF EN MATIERE DE SOINS DE SANTE. »

(SOURCE : BARRIÈRES LINGUISTIQUES DANS L'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ - Santé Canada)

Facteurs associés⁶ à la réticence selon les écrits empiriques



Les études démontrent que les intervenants adoptent progressivement une approche de plus en plus interculturelle afin de maximiser l'impact de leurs interventions auprès de leur clientèle ethnoculturelle. Avec les changements démographiques que nous vivons, ils ont constaté l'importance d'adopter une telle approche afin de mieux comprendre cette clientèle et de répondre à leurs besoins. Cette approche demande donc à l'intervenant de développer des compétences culturelles pour bien des raisons, et notamment⁷...

- Pour s'adapter à l'évolution continue de la réalité démographique ontarienne;
- Pour desservir efficacement une population active diversifiée;
- Par désir d'améliorer la qualité et l'efficacité des soins et des services offerts;
- Par nécessité de remédier aux disparités sociales et de santé auxquelles sont exposées les collectivités marginalisées;
- Pour répondre aux prescriptions des lois en matière d'accommodement et d'inclusion.

⁶ Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH). (2007). Attentes et solutions des aidants familiaux et des intervenants : pour une offre de services culturellement cohérents – version électronique : <http://www.chairedesjardins.umontreal.ca/fr-bibliotheque/documents/RAPPORTATTENTESETSOLUTIONSDESAIDANTSFAMILIAUXETDESINTERVENANTS.pdf>

⁷ Ministère des services sociaux et communautaires de l'Ontario (2008). Mettre en pratique les compétences culturelles : Trousse d'outils sur la pour les services agréés en milieu résidentiel. Toronto ON

Dans le réseau de la santé et des services sociaux, la rencontre interculturelle⁸ est complexifiée parce que les clients avec qui l'intervenant est en contact sont également des personnes vulnérables. De plus, la conception même des soins de santé et des services sociaux peut varier d'une culture à l'autre ; donc d'un client à un autre. Elle lie les habiletés reconnues de l'intervenant, leur statut et leur rôle, ce que l'on s'attend de la personne malade ou les rôles des membres de la famille ou de ses amis.

Le développement et l'application d'une approche interculturelle modifie en ce moment la dynamique de nos soins et de nos services pour inciter les professionnels de la santé et des services sociaux à adopter une approche plus ouverte. L'approche interculturelle ne focalise pas uniquement son intervention sur « l'autre », l'usager/ l'immigrant, mais reconnaît le subjectif de l'intervenant. Elle propose donc une méthode⁹ de communication et d'appréhension des problèmes débouchant sur un type d'intervention donnée. Pour Cohen-Emerique, psychologue française, l'approche interculturelle est « ...d'abord et avant tout un processus d'aide. Ce processus se fonde sur le respect de la personne, de sa vision du monde, de son système de valeurs. Toute relation d'aide, interculturelle ou non, s'appuie sur les mêmes bases. Elle ne focalise pas uniquement son intervention sur « l'autre », l'usager, l'immigrant, mais reconnaît le subjectif de l'intervenant ». Elle propose d'ailleurs trois étapes à l'approche interculturelle:

- La décentration qui va nous permettre de mieux cerner notre propre identité (personnelle et sociale) ;
- La pénétration du système de référence de l'autre (l'usager) ;
- La négociation et la médiation.

Traditionnellement, les professionnels travaillent surtout sur la relation interpersonnelle et sur les problèmes qu'elle suscite entre deux interlocuteurs, sans considérer les autres dimensions : la culture de l'autre, ses valeurs, sa religion, ect. Pour les intervenants d'aujourd'hui, il est alors important de mieux comprendre cette clientèle fragile et de mettre sur pied des moyens adaptés pour répondre à leurs besoins. Les intervenants doivent être sensibilisés...

- aux valeurs, croyances, traditions, coutumes et styles de rôle parental des différentes communautés et respect de ceux-ci ;

⁸ Gratton, Danielle. (2009). L'interculturel pour tous. Éditions St-Martin, Montréal Québec

⁹ Jelouali, Yassine (200?). L'approche interculturelle en prévention spécialisée. Université Paris – version électronique : http://www.memoireonline.com/05/09/2051/m_Lapproche-interculturelle-en-Prevention-Specialisee5.html

- aux répercussions qu'ont leur propre culture et leurs visions du monde sur leurs interactions avec autrui en contextes interculturels ;
- à l'existence des différences culturelles au sein de groupes culturels différents ;
- à une meilleure compréhension du fait que des cultures différentes ont des attitudes différentes concernant les questions de santé et les comportements pour demander de l'aide ;
- à mettre au point des interventions compatibles avec les besoins, les valeurs et les coutumes des individus de cultures diverses ;
- et également réfléchir à sa propre perception culturelle lorsqu'il ressent une différence culturelle irritante.

La *Child Welfare League of America* donne la définition suivante des compétences culturelles : « aptitudes des personnes et des systèmes à intervenir de façon efficace et respectueuse auprès de gens de toutes cultures, classes sociales, races, origines ethniques, orientations sexuelles, croyances et religions, d'une manière qui reconnaît et accepte la valeur des personnes, des familles et des collectivités, et en fait grand cas, tout en protégeant et en préservant la dignité de chacune et de chacun ». (Traduction non officielle)

Pour intervenir efficacement, l'intervenant doit donc être outillé à offrir des soins et des services que l'on dit « culturellement adaptés¹⁰ » et qui recouvrent entre autres certains principes qui inspirent le dépistage et l'acceptation des particularités culturelles de leur clientèle ethnoculturelle. Les échanges professionnels avec cette clientèle doivent être faits dans un climat d'ouverture, de dialogue, de reconnaissance mutuelle et de respect.

En adoptant cette approche interculturelle dans la livraison des services ou des soins, les intervenants se retrouvent bien souvent aux prises avec des interrogations et recherchent de nouveaux outils qui leur permettront de répondre aux besoins d'une clientèle de plus en plus diversifiée sur le plan ethnoculturel. Il devra entre autres développer ses compétences culturelles qui l'amèneront à mieux répondre à leurs besoins de santé physique et psychologique et qui donnera naissance à

¹⁰ Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH) (2007). Attentes et solutions des aidants familiaux et des intervenants : pour une offre de services culturellement cohérents – version électronique : <http://www.chairedesjardins.umontreal.ca/fr-bibliotheque/documents/RAPPORTATTENTESETSOLUTIONSDESAIDANTSFAMILIAUXETDESINTERVENANTS.pdf>

des stratégies d'interventions acceptables pour cette clientèle. Par exemple, avoir¹¹ quelques connaissances sur le processus migratoire et les divers modes d'adaptation possibles pour les immigrants sont des renseignements utiles pour connaître cette clientèle, ce qui est une condition importante dans une approche interculturelle.

Zones de difficultés potentielles et défis rencontrés par les intervenants en contexte interculturel¹²	
Communautés ethnoculturelles	Intervenants
La communication	Répondre adéquatement aux besoins particuliers des personnes issues des communautés ethnoculturelles dans le respect de leurs valeurs culturelles et religieuses selon des modalités qui assurent l'efficacité des services
La conception de la santé	
La conception des soins et services	
La conception de la famille et de son rôle	
Les différences culturelles en générale	
La confiance	

La prestation de soins et de services culturellement adaptés est nécessaire pour plusieurs raisons mais entre autres parce que la réalité est que divers systèmes de croyances qui coexistent et qui sont liés au bien-être. Offrir des soins et services culturellement adaptés, c'est plus que d'être sensibilisé aux réalités culturelles¹³ ; c'est de les comprendre, d'entreprendre un dialogue avec le client ethnoculturel tout en le respectant, en respectant sa culture, ses valeurs et son vécu. Le concept des compétences culturelles va donc au-delà de la sensibilisation. C'est, en tant qu'individu ou organisme, d'avoir les habiletés nécessaires de servir leur clientèle ethnoculturelle efficacement et avec compétences adéquates. Les organismes qui ont démontré avoir offert des soins ou services culturellement adaptés repèrent et suppriment activement tout obstacle qui empêche leur clientèle d'avoir accès et de participer à leur programme et à leurs services.

Pour intervenir efficacement, les intervenants doivent donc faire des apprentissages qui leur permettent de se questionner, d'évaluer une situation, de porter un jugement et d'essayer une stratégie, une action

¹¹ Idem 5

¹² Chiasso, Nicole (1998). Le soutien à l'intégration et à la formation aux compétences interculturelles – version électronique : http://www.rqpsy.qc.ca/ARTICLE/V19/19_3_251.pdf

¹³ Ministère des services à l'enfance et à la jeunesse (2008). Mettre en pratique les compétences culturelles : trousse d'outils sur la diversité pour les services agréés en milieu résidentiels Toronto On p.6

qu'ils pourront évaluer et choisir d'essayer à nouveau ou pas. La communication interculturelle¹⁴ est donc l'une des nouvelles habiletés exigées par l'intervention interculturelle. Cependant, les intervenants n'ont pas toujours les compétences et l'expertise nécessaire pour en maximiser son utilisation lors des rencontres avec leurs clients ethnoculturelles. D'ailleurs, plusieurs gestionnaires soulignent le manque d'outils, sur le terrain, pour évaluer les besoins de formation des intervenants et souhaiteraient que les décideurs et les intervenants soient formés pour faire face à la réalité interculturelle.

Dans l'étude « Besoin de formation et d'information des intervenants francophones en intervention pluriethnique » faite en 2008 par le Rifssso, les participants avaient d'ailleurs identifié les formations qui permettraient de mieux comprendre les communautés ethnoculturelles et d'intervenir efficacement auprès de cette clientèle. Parmi les principaux thèmes, nous retrouvons la communication verbale et non verbale, comment faciliter l'intégration des employés ethnoculturel au sein de l'organisme, comment développer des programmes culturellement adaptés, gérer le stress en contexte interculturel, comment faciliter l'accueil et l'intégration des familles ethnoculturelles, gérer les conflits interethniques, comment identifier les zones de confort et d'inconfort et nommer ses limites, et comment identifier les éléments du contexte qui affectent l'intervention en cours.

Il faut souligner l'importance de préparer et de soutenir adéquatement les personnes qui interviennent en contexte multiculturel, qu'ils soient des professionnels ou bien des bénévoles, en leur offrant des possibilités d'échanges et de formation, par exemple, sur les processus de centration/décentration culturelle, ou sur les fondements des différences culturelles et de leurs manifestations. Il n'est pas besoin de rappeler à quel point l'intervenant a un rôle important à jouer pour améliorer la qualité de l'accueil, le soutien et de l'intégration des familles migrantes.

Pour conclure, l'analyse de la revue de littérature nous a démontré que bien que l'on parle de l'approche interculturelle depuis les derniers vingt ans, il reste encore beaucoup de sensibilisation et de formation à faire à plusieurs niveaux : au niveau du développement des connaissances professionnels de l'intervenant comme tel, au niveau des organismes et des gouvernements afin qu'ils puissent développer des mesures et politiques qui viendront appuyer l'intégration des communautés ethnoculturelles.

¹⁴ Idem 12

CE QUE LES CHEFS DE FILE DES COMMUNAUTES ETHNOCULTURELLES NOUS ONT DIT...

La deuxième partie de cette étude nous a amené à consulter les chefs de file des communautés ethnoculturelles afin d'identifier les enjeux que les membres de leur communauté font face lorsqu'ils accèdent à des services sociaux et communautaires. Les entrevues nous ont également permis d'avoir une meilleure compréhension de leur vision des services « culturellement adaptés » et d'avoir un aperçu des compétences nécessaires pour en assurer l'offre.

Dans un premier temps, nous avons demandé aux participants de nous donner leur définition de services « culturellement adaptés. Ils ont défini les services « culturellement adaptés » comme étant des services qui tiennent compte de la culture du bénéficiaire; qu'il s'agit de l'ajustement culturel pour les services et qui va de l'accueil et du service rendu à la réception jusqu'à la compréhension des problématiques culturelles par les divers employés. Ce sont des services qui respectent les différences culturelles de la clientèle cible, telles que la religion, le genre, les réalités sociale, les traditions, ect.

Des services culturellement adaptés demandent que les intervenants connaissent d'abord les cultures de leur clientèle pour être en mesure de changer leur approche pour que les personnes venant de ces autres cultures soient à l'aise dans l'intervention. Pour être efficace et atteindre les objectifs, il faut que ceux-ci reconnaissent et acceptent la différence et la diversité. Cela demande une certaine adaptation, autant du côté de celui qui demande le service que celui des intervenants qui offre le service. L'intervenant cherchera plutôt à intégrer son client ethnoculturel, à établir un dialogue tout en respectant l'autre et essaiera de mieux comprendre ses besoins et ses réalités le tout dans l'objectif de maximiser le service ou l'intervention qu'il offre.

Nous avons aussi demandé d'identifier des pistes d'action au niveau organisationnel pour appuyer l'intervenant mais aussi pour rendre l'organisme plus inclusif dans son approche. Les principes de base identifiés par les participants pour favoriser l'accès aux services « culturellement adaptés » sont les suivants :

- Des services adaptés à mes spécificités culturelles : mes besoins, mes valeurs culturelles, mes expériences, mes croyances; donc qui

respectent les différences culturelles y compris celles du pays d'accueil ;

- Des services qui seront en mesure de comprendre mes particularités culturelles et de me servir de façon adéquate ;
- Des services qui m'offrent un accès facile, sans aucun défi et de façon autonome ;
- Obtenir des services dans le respect et la dignité de l'identité culturelle ;
- Fournir des services de qualité dans la plus grande satisfaction en palliant aux délais d'attente; à l'insuffisance des services ou même parfois en comblant le manque de services par défaut de compétence culturelle.

Les participants ont également identifié les éléments essentiels qui doivent être mis en place pour offrir des services « culturellement adaptés » :

- S'assurer de la représentativité ethnoculturelle au sein du personnel de l'organisme, c'est-à-dire des professionnels de différentes cultures ;
- Avoir du personnel formé en intervention interculturelle qui sont outillés pour offrir les services ; comme entre autre connaître les valeurs de la culture des autres par de la formation en compétences culturelles ;
- Connaître sa clientèle, de sa diversité de ses besoins et ce, en tenant compte de leur culture ;
- Connaître les standards et les normes dans l'offre des services
- Offrir un climat où l'ouverture d'esprit, le respect et la justice sociale sont présents en évitant la non-acceptation de l'autre, ses coutumes, sa religion.

Par la suite, nous leur avons demandé quel serait les principaux défis au niveau de l'offre des services « culturellement adaptés ». Au niveau organisationnel, plusieurs participants ont identifié les ressources financières inadéquates pour outiller les organismes afin qu'ils puissent offrir ces services. Sans financement adéquat, il demeure difficile d'offrir les formations nécessaires aux personnels, d'aménager les locaux, de faciliter l'accès aux services et répondre aux besoins en matière de communication (brochures, publicité, bulletins d'information, ect.). L'appui pour le développement des politiques et de procédures de gestion de la diversité au sein de nos organismes est aussi un grand défi. Ces politiques appuient le travail des intervenants auprès des communautés ethnoculturelles et permettent le développement de programmes qui tiennent compte autant de l'environnement culturel de

la clientèle que l'environnement de la communauté d'accueil pour ainsi favoriser une intégration harmonieuse.

Au niveau des intervenants, le principal défi identifié est situé au niveau de la formation professionnelle. L'accès à de la formation et des ressources didactiques en français sur l'approche interculturelle est crucial si l'on veut que les intervenants puissent offrir des services de qualité aux communautés ethnoculturelles. Une meilleure connaissance des réalités et besoins des communautés ethnoculturelles ainsi qu'une meilleure connaissance des approches d'intervention vont permettre d'améliorer les services qui leur sont offerts. Parallèlement, le développement d'outils de sensibilisation pour la communauté d'accueil vient appuyer le travail des intervenants.

Nous avons aussi demandé aux participants de nous suggérer des pistes d'action qui viendraient favoriser le développement de services « culturellement adaptés ». Les pistes d'action proposées se situent particulièrement au niveau organisationnel. L'appui au développement des connaissances culturelles des intervenants est la principale. Les organismes doivent favoriser l'accès non seulement à ce type de formation mais aussi à la mise à jour de ces connaissances sur une base régulière pour son personnel. Les participants ont mentionné que les pistes d'action que les organismes doivent mettre en place sont celles qui vont permettre une meilleure compréhension de « l'autre » et un arrimage des services vers la clientèle ethnoculturelle qu'ils desservent.

Pour terminer, nous leur avons demandé de nous identifier des thèmes de formation qui permettraient aux intervenants de porter un regard critique sur leur intervention et de l'améliorer. Des thèmes plutôt généralistes touchant l'équité, la diversité et l'inclusion ont été mentionnés. Pour les thèmes plus spécifiques, les thèmes suivants ont été identifiés :

- La communication (établir un dialogue bidirectionnel, le respect de l'autre, l'utilisation des canaux de diffusion pour rejoindre la clientèle cible, etc.) ;
- Les styles d'intervention pour les jeunes de 14-18 ans ;
- L'intégration du personnel ethnoculturel dans les équipes de travail ou au sein de l'organisme.

CONCLUSION

Cette étude a permis d'exposer les défis et les besoins de développement de compétences interculturelles qui émergent avec la croissance des communautés ethnoculturelles. Les études sur l'adaptation et l'intégration des immigrants sont nombreuses. Cependant, on connaît peu de choses sur les organismes et les professionnels qui se doivent desservir cette diversité culturelle.

Pour terminer, mentionnons qu'il est important de souligner que qualité des soins et services offerts à la clientèle d'origine ethnoculturelle ne consiste pas seulement à établir une égalité d'accès aux soins et aux services, mais surtout à garantir une égalité de résultat, c'est-à-dire la satisfaction des besoins des clients compte tenu de leurs caractéristiques et de leurs ressources ainsi que du contexte organisationnel à l'intérieur duquel les soins et les services sont offerts.

Comme le souligne, Danielle Gratton, auteur de *L'interculturel pour tous*, « la vision globale de l'interculturel et d'un modèle d'intégré de communication en relations interculturelles permet d'établir quelques éléments de solutions interculturelles. Les façons de penser, de voir, de dire et de faire suscitent de grands enjeux : accessibilité, adaptation, intégration et équité ».

ANNEXE – QUESTIONNAIRE

QUESTIONS D'ENTREVUE AUPRÈS DES « CHEFS DE FILE – LEADERS » COMMUNAUTAIRES »

1. Que veut dire pour vous «des services culturellement adaptés » ?
2. Que veut dire pour vous « avoir accès à des services culturellement adaptés » ?
3. Quels sont les éléments essentiels (principes) qui doivent être mis en place pour offrir ces services culturellement adaptés ?
4. Quels sont les plus grands défis ...
 - i. qu'ont les organismes pour offrir des services culturellement adaptés ?
 - ii. qu'ont les professionnels pour offrir des services culturellement adaptés ?
5. Avez-vous des pistes d'action pour que les organismes développement des politiques pour pouvoir offrir des services culturellement adaptés ?
6. Connaissez-vous des initiatives qui visent le développement des compétences culturelles ?
7. Selon vous, quel type de formation serait-il nécessaire pour que les organismes soient capables d'offrir des « services culturellement adaptés » ?

ANNEXE 2 – LISTE DES CHEFS DE FIL CONSULTÉS

Jean Tété, Centre d'accueil Héritage

Robert Piché, Centre francophone de Toronto

Lucie Huot – Club 2000 de Welland

Fété Kimpiobi - SOFIFRAN

Alain Dobi – Réseau de soutien à l'immigration du Centre Sud Ouest

Yvonne Kabeya – Regroupement des femmes immigrantes

Maurice Kabisoso – Réseau de soutien à l'immigration du Centre Sud Ouest; région de Toronto

Randa Meshki – Centre ontarien de prévention de la violence (COPA)

Bonaventure Otshudi – Centre de santé communautaire d'Hamilton
Niagara

Merci de leur contribution au projet « Intervention pluriethnique : Pour le développement de nouvelles pratiques en services social ».